

EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM MENERAPKAN  
E-OFFICE UNTUK MENDUKUNG E-GOVERNMENT DALAM KEGIATAN KORESPONDENSI  
KEDINASAN DI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

SHABRINA ULIMA RAHMAH  
MEYLIA ELIZABETH RANU

Jurusan Pendidikan Ekonomi Program Studi Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi,  
Universitas Negeri Surabaya, Kampus Ketintang Surabaya 60231  
Email: [shabrinaulimarahmah@gmail.com](mailto:shabrinaulimarahmah@gmail.com)

ABSTRACT

*Economics Faculty of State University of Surabaya has applied e-office in official correspondence activities effectively and work effectiveness of the employee has been good due to all the activities done electronically. In applying e-office, it is found that human resources must be expert in technology and commitment among the chief and all employees to give the best service as supporting factors. On the other hand, the inhabiting factors are unstable connection which is able to impede data process and also human errors which impede the application of e-office.*

*Therefore, the use of information technology as a medium in official correspondence activities needs to be improved to enhance the efficiency and effectiveness of service at Economics Faculty not only for the head of the faculty, but also the lecturers, the employees, and the college students. The implementation of e-office has to consider several factors to support as appropriate infrastructures, financial institutions, commitment, human resource, and also system maintenance to make e-office stable.*

**Keywords** : E-office, E-government, Official Correspondence, and Work Effectiveness.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat mengakibatkan organisasi pemerintah maupun swasta dan perusahaan-perusahaan yang ingin memaksimalkan penggunaan teknologi otomatisasi dengan cara memanfaatkan teknologi yang ada dan sedang berkembang, baik untuk berkomunikasi dengan banyak orang, untuk pemberian informasi, maupun untuk keperluan administrasi perkantoran, seperti dalam proses pengarsipan, dokumentasi dan surat menyurat yang sering dilakukan dalam lingkungan perkantoran.

Seiring dengan perkembangan zaman dan kebijakan birokrasi di Indonesia, yang mewajibkan setiap kegiatan perkantoran atau proses bisnis yang berlangsung harus berjalan dengan efektif dan efisien, sehingga menyebabkan terjadinya perpindahan proses

kegiatan kantor yang awalnya menggunakan sistem konvensional ke sistem baru yaitu sistem otomatisasi. Salah satu cara yang dapat dilakukan dalam mensosialisasikan *e-government* di lingkungan perkantoran yaitu dengan cara penerapan *e-office* (Dewandaru, 2013).

Perubahan di instansi pemerintah ditandai dengan sistem tradisional yang identik dengan *paper based administration* menuju *electronic government*. *Electronic government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), melalui jaringan teknologi dan berbasis data untuk berbagai kepentingan guna pelaksanaan pemerintahan yang efektif dan efisien dalam kegiatan perkantoran khususnya kegiatan korespondensi kedinasan. Banyaknya surat masuk dan surat keluar yang dikelola dan perlunya penyampaian surat kepada instansi lain dalam kegiatan korespondensi kedinasan menjadikan teknologi informasi sebagai media

yang dianggap mampu dan handal untuk membantu dalam pengelolaan surat dan pembuatan surat yang mudah dan cepat.

Penerapan teknologi informasi dalam *electronic government* ini diantaranya adalah penerapan *e-office* atau e-perkantoran termasuk salah satu layanan yang ada dalam *e-government*, yaitu untuk mendukung kegiatan perkantoran khususnya dalam hal administrasi kantor. *E-office* atau e-perkantoran itu sendiri merupakan sistem teknologi informasi yang bertujuan untuk menyederhanakan proses kegiatan perkantoran terutama dalam hal korespondensi kedinasan. Korespondensi merupakan komunikasi tertulis yang dilakukan antara komunikator dengan komunikan yang dapat mengirim pesan atau informasi secara tertulis.

Sebagai salah satu hasil perkembangan *e-office* tentunya akan membantu pegawai, baik di kantor, organisasi pemerintah, maupun swasta dan perusahaan-perusahaan dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka dengan baik dan tepat waktu. Tidak hanya untuk pegawai, bagi pemimpin juga akan ikut menikmati hasilnya, seperti laporan yang dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat waktu berdasarkan data terpadu yang digunakan di dalam sistem *e-office*. Sistem *e-office* sendiri selain untuk meminimalisasi penggunaan kertas, *e-office* juga bermanfaat untuk mempermudah penyimpanan data dan pengolahan data di dalam suatu kantor karena data tersebut menjadi terpusat (*centralized*) dengan bantuan *data base*, sehingga data yang sudah disimpan akan saling terhubung dan menjadi satu sehingga dapat memberikan informasi bagi kantor tersebut. Selain data, tentunya penggunaan komputer bagi para pegawai juga sepenuhnya dibutuhkan demi terciptanya sistem *e-office* (Isnindaputra, 2014).

Kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* tercantum dalam Inpres No.3 Tahun 2003 kepada pemerintah untuk mengambil langkah-langkah dan keputusan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing yang bertujuan

untuk terlaksananya pengembangan *e-government* secara nasional dengan mengacu kepada kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* (Dewandaru, 2013). Tahun 2012 penerapan *e-office* untuk mendukung *e-government* mulai berjalan efektif sebagai pelaksanaan dari Undang-undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Pada kenyataannya, perusahaan atau instansi swasta cenderung lebih memaksimalkan penggunaan *e-office* dalam kegiatan perkantoran dibanding dengan perusahaan atau instansi pemerintah. Pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung kegiatan kantor belum bisa dilakukan secara maksimal karena kurangnya perhatian pegawai, kurangnya tenaga ahli, dan aplikasi. Padahal teknologi informasi di lingkungan kantor akan berdampak pada efektivitas penerapan *e-office*. Sedangkan penggunaan sistem administrasi perkantoran secara manual, banyak membutuhkan persediaan alat tulis kantor yang cukup banyak memakan biaya. Disamping itu, sistem secara manual juga membutuhkan waktu dan tenaga dalam proses pendistribusian dokumen, serta penyimpanan dokumen membutuhkan banyak ruangan di kantor yang menjadikan ruangan kantor menjadi semakin sempit dan berantakan. Pencarian dokumen semakin sulit apabila dokumen tersebut tidak disimpan dengan teratur.

Universitas Negeri Surabaya merupakan salah satu lembaga pendidikan milik pemerintah yang ada di Surabaya yang telah menerapkan sistem *e-office*. Universitas Negeri Surabaya memiliki tujuh fakultas di dalamnya dan salah satunya adalah Fakultas Ekonomi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya telah menerapkan sistem *e-office* untuk kegiatan perkantorannya sejak tanggal 1 Oktober 2014. Tujuan dalam penerapan *e-office* ini adalah untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawai dalam kegiatan perkantoran khususnya kegiatan



korespondensi kedinasan dari yang sebelumnya manual menjadi elektronik.

Cara kerja pegawai bagian administrasi fakultas dan tata usaha Fakultas Ekonomi dalam kegiatan korespondensi kedinasan manual maksudnya, pegawai masih melakukan pencatatan nomor surat masuk dan surat keluar ke dalam buku secara manual sehingga membutuhkan alat tulis yang banyak dalam penggunaannya, selain itu membutuhkan waktu yang lama karena pegawai harus mencatat satu persatu surat yang telah masuk maupun keluar. Jumlah surat yang banyak memungkinkan banyaknya berkas atau arsip yang menumpuk di lemari arsip. Hal ini menimbulkan masalah bagi pegawai dalam pencarian surat, baik surat masuk maupun surat keluar, karena pegawai harus mencari satu persatu berkas atau arsip dalam lemari arsip surat sehingga pegawai tidak dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik dan tepat waktu. Selain itu, pencatatan secara manual mengakibatkan penumpukan surat, resiko hilang dan rusaknya berkas atau arsip surat karena tumpukan terlalu banyak dan tidak terawat.

Sementara, cara kerja pegawai bagian administrasi fakultas dan tata usaha Fakultas Ekonomi dalam kegiatan korespondensi kedinasan elektronik di sini maksudnya, cara kerja pegawai dalam melakukan pencatatan surat masuk dan surat keluar yang sudah melalui proses komputerisasi sistem *e-office* yang pengelolaannya secara online menggunakan jaringan internet, sehingga pencatatan nomor surat dapat tersusun rapi, pengelolaan surat masuk dan surat keluar menjadi terorganisir dengan baik, dan pegawai dapat menyelesaikan dengan cepat dan tepat waktu karena semuanya sudah dilakukan secara otomatis, sehingga tidak membutuhkan waktu lama dalam menyelesaikannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nurul Badriyah, S.Pd selaku pegawai administrasi umum dan sekretaris dekanat Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya mengemukakan bahwa sistem *e-*

*office* yang sekarang ini diterapkan di Fakultas Ekonomi menurut beliau dapat membantu kegiatan perkantoran khususnya kegiatan korespondensi kedinasan seperti penomoran surat, pengelolaan surat masuk, dan surat keluar serta penyimpanan surat. Sistem *e-office* terdapat dua akses yang digunakan yaitu sebagai operator surat dan admin unit. Operator surat bertugas untuk menginput surat masuk atau surat keluar, menerima surat masuk atau surat keluar, membuat konsep surat dan menggandakan surat. Sedangkan admin unit bertugas untuk mengatur dan mengelola semua alur atau proses yang dapat dilakukan oleh semua user, baik manajemen, operator, sekretaris maupun staff tetapi hanya dalam 1 unit tersebut.

Penerapan sistem *e-office* diharapkan memberikan banyak manfaat terhadap peningkatan efektivitas kegiatan korespondensi kedinasan, akan tetapi sistem *e-office* merupakan karya tangan manusia sehingga penerapannya masih terdapat beberapa kekurangan, berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nurul Badriyah kekurangan tersebut diantaranya seperti koneksi atau jaringan yang tidak stabil, kesalahan penulisan saat memasukkan data surat ke dalam *data base e-office* seperti penomoran surat, tanggal surat, tujuan surat, isi surat, dan jenis surat sehingga terjadi keterlambatan penyelesaian surat serta belum adanya kesadaran penerima *e-office* terhadap penggunaan internet yang masih rendah. Berdasarkan banyaknya kelemahan tersebut Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya berupaya sebaik mungkin untuk memperbaikinya, sehingga tujuan diterapkannya sistem *e-office* dapat terwujud.

Fakta dan fenomena yang sudah dijelaskan di atas menunjukkan bahwa penerapan *e-office* merupakan upaya pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan korespondensi kedinasan. Banyaknya surat yang dikelola dan perlunya pengiriman surat dengan tepat dan cepat dalam kegiatan korespondensi kedinasan

menjadikan teknologi informasi sebagai media yang dianggap mampu dan handal untuk membantu dalam pengelolaan surat dan pengiriman surat yang cepat dan tepat.

Pada penelitian ini masalah yang akan diteliti tentang tingkat efektivitas kerja pegawai dalam menerapkan *e-office*, di sini peneliti untuk membuktikan efektif atau tidak efektif penerapan *e-office* dengan wawancara dan angket yang akan dibagikan langsung kepada pegawai yang mengurus korespondensi kedinasan. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut serta mengingat pentingnya penerapan *e-office* untuk mendukung *e-government* dalam kegiatan korespondensi kedinasan, maka peneliti ingin mengadakan penelitian mengenai efektivitas kerja pegawai dalam menerapkan *e-office* untuk mendukung *e-government* dalam kegiatan korespondensi kedinasan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas kerja pegawai dalam menerapkan *e-office* dan kegiatan korespondensi kedinasan yang dilakukan di Universitas Negeri Surabaya, diperlukan pengamatan serta pengkajian yang lebih lanjut. Atas dasar itulah peneliti mengambil judul "Efektivitas Kerja Pegawai dalam Menerapkan *E-office* untuk Mendukung *E-government* dalam Kegiatan Korespondensi Kedinasan di Universitas Negeri Surabaya"

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah pertama, untuk mengetahui penerapan *e-office* untuk mendukung *e-government* dalam kegiatan korespondensi kedinasan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. Kedua, untuk mengetahui efektivitas kerja pegawai dalam menerapkan *e-office* untuk mendukung *e-government* dalam kegiatan korespondensi kedinasan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. Ketiga, untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mendukung dan menghambat penerapan *e-office* untuk mendukung *e-government* dalam kegiatan korespondensi kedinasan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.

## KAJIAN PUSTAKA

### Efektivitas

Efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap tujuan yang ingin dicapai, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan (Mahmudi 2005:76).

Menurut Siagian (2001:24), "efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya."

Apabila dicermati bahwa efektivitas kerja pada suatu organisasi baik swasta maupun pemerintah maka sasarannya tertuju pada proses pelaksanaan dan tingkat keberhasilan kegiatan yang dilakukan oleh para pegawai itu sendiri. kegiatan yang dimaksud adalah usaha yang dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi organisasi tersebut.

Sehubungan dengan hal tersebut para ahli mengemukakan definisi tentang efektivitas sebagai berikut, menurut Umar (2003:121) efektivitas merupakan harapan yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Sedangkan menurut Hadyaningrat (1989:38) efektivitas adalah kemampuan seseorang atau sekelompok orang yang sedang melaksanakan aktivitas untuk mendapatkan atau melahirkan hasil dari kegiatan itu. Disamping itu Schermerhon (1998:5), mengatakan bahwa efektivitas kerja merupakan suatu ukuran tentang pencapaian suatu tugas dan tujuan. Indikator untuk mengukur efektivitas kerja menurut Richard dan Steers (dalam Zuliyanti, 2005:29) meliputi, kemampuan menyesuaikan diri, prestasi kerja, dan kepuasan kerja

Dari pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa suatu pekerjaan dapat dilaksanakan secara tepat, efektif, dan efisien apabila pekerjaan tersebut dilaksanakan dengan tepat sesuai dengan yang telah direncanakan, maka jelas bahwa sesungguhnya efektivitas kerja tidak lain adalah seorang atau beberapa orang khususnya pegawai dalam satu unit



organisasi atau perusahaan untuk dapat melaksanakan tujuan yang dicapai dalam suatu sistem yang ditentukan dengan suatu pandangan untuk memenuhi kebutuhan sistem itu sendiri.

### **E-Office**

"*Electronic office* atau *e-office* yang sering juga diistilahkan dengan otomatisasi perkantoran. Otomatisasi dalam bahasa Inggris disebut *automation* memiliki padanan kata *mechanization* dan *computerization*" (Lernout & Hauspie Speech Products N,V, 1993).

Perkantoran merupakan kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan (*services*) dalam perolehan, pencatatan, penyimpanan, penganalisaan, dan pengkomunikasian informasi. Cakupan aktivitas perkantoran meliputi kegiatan-kegiatan seperti pencatatan, pembuatan dan pengolahan kata (*word processing*), penyajian atau *display*, pengelompokan, kalkulasi data (*spreadsheet*), pengelolaan *database*, melakukan perjanjian, pertemuan, dan penjadwalan (*appointment*), presentasi, korespondensi, dokumentasi, dan lain sebagainya (Stanza, 2010).

Otomatisasi perkantoran berarti pengalihan fungsi manual peralatan kantor yang banyak menggunakan tenaga manusia kepada fungsi-fungsi otomatis dengan menggunakan peralatan mekanis khususnya komputer. Era otomatisasi perkantoran dimulai bersamaan dengan berkembangnya teknologi informasi, penggunaan perangkat komputer untuk keperluan perkantoran (Waluyo, 2000). Otomatisasi perkantoran tidak bisa dipisahkan dari teknologi perkantoran, sebab otomatisasi merupakan bentuk pengembangan teknologi, dalam hal ini pergeseran dari teknologi manual kepada teknologi otomatis.

Dalam *electronic office*, pegawai mempunyai akses untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan di dalam *file* komputer miliknya atau milik orang lain, karena dalam *electronic office*, antar komputer dalam suatu perkantoran saling terkoneksi.

*Electronic office* atau *e-office* merupakan *software* dan digunakan untuk mengatur pola pekerjaan yang sudah atau akan dilakukan oleh pegawai, menyimpan dan mengontrol konten-konten yang ada di dalam suatu organisasi secara elektronik. Paparan diatas mengisyaratkan bahwa otomatisasi perkantoran merupakan proses pemilihan dalam teknologi perkantoran. Dengan kata lain, mempertegas definisi sebelumnya, bahwa otomatisasi perkantoran merupakan proses pengalihan metode pencatatan, penghimpunan, pengolahan, penggandaan, pengiriman, dan penyimpanan bahan-bahan keterangan dari metode manual yang banyak melibatkan tenaga manusia kepada metode otomatis yang banyak melibatkan operasi mesin otomatis bahkan Komputer.

### **E-Government**

Istilah *e-government* berasal dari bahasa Inggris yang merupakan singkatan dari *Electronic Government* yang berarti pemerintahan elektronik. *E-government* merupakan terobosan baru dalam sistem birokrasi pemerintahan dimana pemanfaatan teknologi informasi lebih diunggulkan sehingga dapat memperbaiki kinerja birokrasi pemerintahan.

Bank Dunia (dalam Indrajit, 2006:2) mendefinisikan *e-government* sebagai pengacuan kepada kemampuan penggunaan teknologi informasi oleh institusi pemerintahan untuk mengubah relasi dengan masyarakat, kalangan bisnis dan lembaga pemerintahan lainnya.

Wyld (dalam Akadun, 2009:131) "menyatakan definisi *e-government* sebagai pemrosesan secara elektronik yang digunakan pemerintah untuk mengkomunikasikan, menyebarkan, atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas transaksi dan perizinan untuk suatu tujuan."

Instruksi Presiden Republik Indonesia (INPRES) RI No.3 Tahun 2003 mengemukakan bahwa tujuan *e-government* adalah sebagai a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau diseluruh wilayah

Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat, b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional, c. Pembentukan mekanismen dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga Negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan Negara, d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah otonom.

Tujuan dari *e-government* tersebut sangat membantu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, sehingga pemanfaatan dan eksplorasi teknologi informasi dan komunikasi tidak bisa ditunda lagi. Arus globalisasi dan kemajuan teknologi saat ini semakin menuntut pemerintah untuk dapat secepatnya beradaptasi dan menerapkan inisiatif-inisiatif konsep *e-government* jika tidak ingin tertinggal dengan negara-negara lain dan tersingkir dari persaingan dunia.

### **Korespondensi**

Dunia korespondensi bukanlah dunia yang statis, tetapi dinamis, yang berarti selalu berkembang seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, baik dalam bentuk perangkat lunak (*software*) maupun perangkat keras (*hardware*). Seiring dengan tuntutan dan kebutuhan dunia perkantoran dalam menyelesaikan tugas-tugas administrasi perkantoran, maka penggunaan alat bantu seperti komputer, printer, *scanner*, faksimili sudah menjadi bagian tidak terpisahkan bagi suatu instansi atau perusahaan. Hal ini tidak dapat dihindarkan ketika suatu negara masuk dalam era globalisasi seperti yang terjadi saat ini (Purwanto, 2014:97).

Korespondensi merupakan komunikasi tertulis yang dilakukan apabila antara komunikator dan komunikan berada pada waktu dan tempat yang berbeda. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1989:462) dinyatakan bahwa korespondensi berarti hal surat-menyurat.

Kegiatan saling berkirim surat oleh perseorangan atau oleh organisasi disebut surat menyurat atau korespondensi, dan pihak-pihak yang terlibat atau para pelakunya dinamakan koresponden (Sugiarto, 2005:2). Komunikasi dalam konteks surat menyurat dapat diartikan sebagai proses penyampaian informasi dari pengirim/komunikator kepada penerima/komunikan (Revan, 2004:10).

Sehingga dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa korespondensi adalah kegiatan surat menyurat dalam menyampaikan suatu informasi secara tertulis yang dilakukan oleh para koresponden baik di dalam instansi, antar instansi, individu-instansi atau instansi-pemerintah.

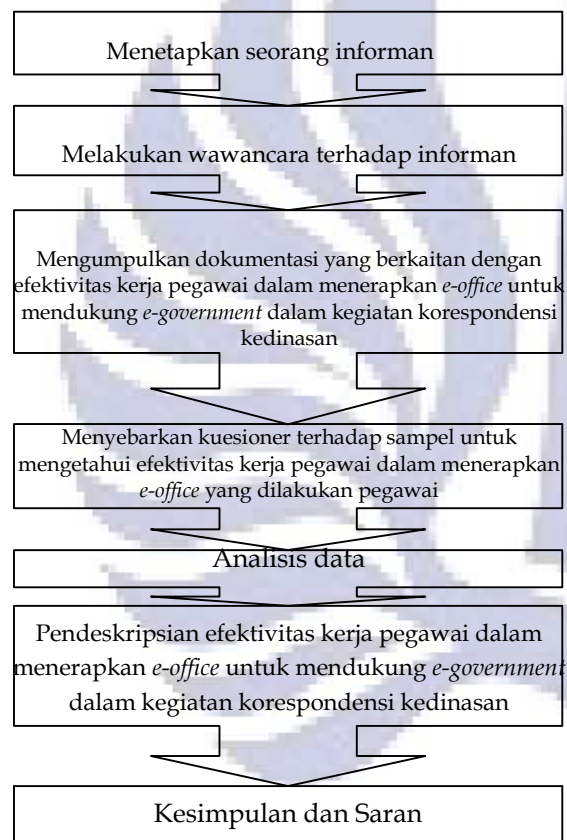
### **METODE PENELITIAN**

Penelitian mengenai Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Menerapkan *E-Office* untuk Mendukung *E-Government* dalam Kegiatan Korespondensi Kedinasan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya merupakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah teknik penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan data yang sudah terkumpul (Gunawan, 2013:83). Penelitian deskriptif didalamnya menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi dan angket. Dalam penelitian ini yang dideskripsikan adalah efektivitas kerja pegawai terhadap penerapan *e-office* untuk mendukung *e-government* dalam kegiatan korespondensi kedinasan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.

Pendekatan kualitatif merupakan suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia, di dalam prosedur



pendekatan kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari perilaku dan orang yang diamati (Sugiyono, 2012:15). Pemilihan pendekatan kualitatif disebabkan karena sifat dari masalah yang diteliti adalah mendeskripsikan masalah atau fenomena yang terjadi mengenai efektivitas kerja pegawai dalam menerapkan *e-office* untuk mendukung *e-government* dalam kegiatan korespondensi kedinasan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. Adapun rancangan penelitian dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer berupa wawancara dan jawaban responden pada angket yang akan diberikan oleh peneliti (Sugiyono, 2012:308). Selain itu data primer yang digunakan oleh peneliti adalah observasi. Data sekunder dalam penelitian ini peneliti mengambil data yang sudah disimpan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya tentang struktur organisasi, gambaran umum instansi, visi dan misi, daftar rincian tugas masing-masing bagian pegawai,

peraturan-peraturan tertulis yang ada di instansi (Sugiyono, 2012:308).

Penelitian ini terdapat subjek dan objek yang akan diteliti yaitu subjek atau informan dalam penelitian ini adalah Bapak Sarpan, S.E., M.Si selaku Kepala Bagian Tata Usaha dan Ibu Nurul Badriyah, S.Pd selaku pegawai administrasi umum Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. Beserta 15 pegawai bagian administrasi fakultas dan tata usaha jurusan yang ada di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya yang dipilih berdasarkan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti yakni yang menerima, menggunakan, dan mengoperasikan *e-office* dalam kegiatan korespondensi kedinasan (Sugiyono, 2012:300).

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah efektivitas kerja pegawai dalam menerapkan *e-office* untuk mendukung *e-government* dalam kegiatan korespondensi kedinasan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya di Jalan Kampus Ketintang Surabaya, yang berpusat pada pegawai bagian administrasi fakultas dan tata usaha yang ada di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.

Teknik pengumpulan data yang digunakan di dalam penelitian ini yaitu wawancara yang ditujukan kepada Kepala Bagian Tata Usaha Bapak Sarpan, S.E., M.Si dan Ibu Nurul Badriyah, S.Pd, yang bertujuan untuk mengetahui penerapan *e-office* dalam kegiatan korespondensi kedinasan, efektivitas kerja pegawai dalam menerapkan *e-office*, dan faktor-faktor yang dapat mendukung dan menghambat penerapan *e-office* dalam kegiatan korespondensi kedinasan. Observasi ini bertujuan untuk mengetahui aktivitas yang dilakukan oleh pegawai, peralatan apa saja yang digunakan oleh pegawai, untuk mengetahui cara kerja atau cara mengoperasikan *e-office* dalam kegiatan

korespondensi kedinasan, dan lingkungan kerja pegawai.

Peneliti menggunakan angket dengan rancangan *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan sehingga akan memudahkan peneliti untuk menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti yakni yang menerima dan menggunakan atau mengoperasikan *e-office* dalam kegiatan korespondensi kedinasan (Sugiyono, 2012:300).

Alasan peneliti menggunakan teknik atau metode dokumentasi adalah untuk mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, gambar, dan lain-lain dan juga dapat digunakan sebagai lampiran (Sugiyono, 2012:329).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis domain dan triangulasi. Teknik analisis domain digunakan untuk menganalisis gambaran objek penelitian secara umum, namun relatif utuh tentang objek penelitian tersebut (Sugiyono, 2012:348). Tujuan peneliti menggunakan teknik analisis domain adalah untuk menganalisis gambaran seutuhnya tentang efektivitas kerja pegawai dalam menerapkan *e-office* untuk mendukung *e-government* dalam kegiatan korespondensi kedinasan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.

Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada (Sugiyono, 2012:330). Hasil penelitian diharapkan adalah berupa kesamaan atau alasan-alasan terjadinya perbedaan mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber (Moleong, 2006:330). Teknik pengujian kredibilitas data yang digunakan peneliti yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi teknik digunakan untuk menguji kredibilitas

data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

Sedangkan triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh, seperti mengumpulkan data dari Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya sehingga hasil observasi dan hasil wawancara dengan mewawancarai lebih dari satu subyek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda (Moleong, 2012:331).

## HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN

### **Penerapan *E-office* untuk Mendukung *E-government* dalam Kegiatan Korespondensi Kedinasan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya**

Dalam pembahasan ini difokuskan ke dalam penerapan *e-office* dalam kegiatan korespondensi kedinasan dibandingkan dengan korespondensi kedinasan manual. Perbedaan antara *e-office* dengan korespondensi kedinasan manual adalah peralatan dan perlengkapan serta media yang digunakan untuk mendukung penerapan yang dilakukan (Dewandaru, 2013). Korespondensi kedinasan manual identik dengan pemakaian kertas sebagai media untuk mencatat surat masuk, surat keluar dan penyimpanan surat meskipun tetap menggunakan media komputer sebagai alat bantu tetapi komputer tersebut tidak terjaring *online* di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.

Sedangkan *e-office* menggunakan sistem peralatan dan perlengkapan mesin-mesin elektronik, seperti seperangkat komputer, seperangkat *server*, seperangkat aplikasi untuk memasukkan surat masuk, surat keluar dan penyimpanan surat yang berbasis sistem informasi yang terhubung secara *online* di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya sehingga seluruh data surat atau informasi yang dibutuhkan dapat diakses dengan mudah dan cepat. Selain itu korespondensi kedinasan manual memiliki tingkat keawetan yang kurang dan



membutuhkan banyak ruang dalam menyimpan data-data surat sehingga akan menyulitkan ketika penemuan kembali saat surat-surat sedang dibutuhkan. Sedangkan *e-office* memiliki tingkat keawetan yang jauh lebih baik dan mampu mengurangi penggunaan tempat penyimpanan surat karena semua sudah ter-cover di dalam *e-office* ini.

Teknik analisis domain digunakan untuk menganalisis gambaran objek penelitian secara umum, namun relatif utuh tentang objek penelitian tersebut. Berikut adalah tabel pola hubungan semantic dalam penerapan *e-office* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya:

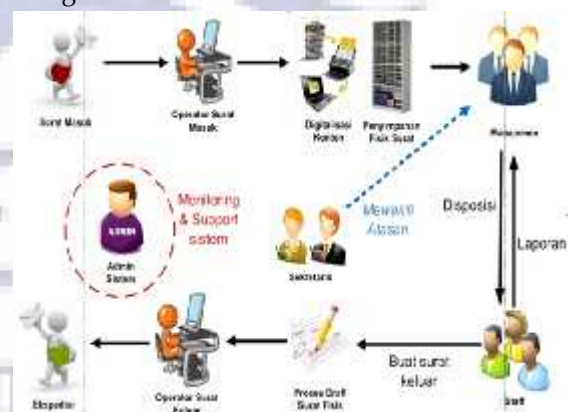
Daftar Domain	Hubungan Semantik	Contoh Hubungan	Pernyataan Struktural
Fakta E-office	Fakta	X digunakan untuk Y	Fakta e-office yang ada dalam penerapan
Peralatan dan Perlengkapan	Alat	X adalah alat untuk melakukan Y	Peralatan dan perlengkapan yang digunakan mendukung penerapan
Pelatihan dan Pemeliharaan	Urutan/ tahap	X merupakan urutan atau tahapan dalam Y	Pelatihan dan pemeliharaan yang diperlukan dalam penerapan
Operator E-office	Atribut	X merupakan atribut dari Y	Operator melaksanakan kegiatan korrespondensi kedinasan dalam data base e-office
Media Sosialisasi	Atribut	X merupakan atribut dari Y	Media digunakan sosialisasi penerapan
Alur penerapan e-office	Alur	X merupakan urutan atau tahapan dalam Y	Alur penerapan yang dilakukan dalam penerapan
Komponen	Atribut	X merupakan atribut dari Y	Komponen yang digunakan dalam penerapan
Anggaran	Atribut	X merupakan atribut dari Y	Anggaran digunakan melaksanakan penerapan

Tabel di atas merupakan keterkaitan antara domain yang dibutuhkan peneliti dengan penerapan, fakta, dan informasi yang terjadi di lapangan. Dari hasil penelitian domain maka dicocokkan pada hubungan semantik yang sesuai dengan penerapan, sehingga mampu menjawab pernyataan struktural yang telah disusun.

Dari hasil penelitian yang dikumpulkan dari wawancara, dokumentasi, penyebaran angket, dan catatan selama observasi yang dikumpulkan oleh peneliti. Pembahasan efektivitas kerja pegawai dalam

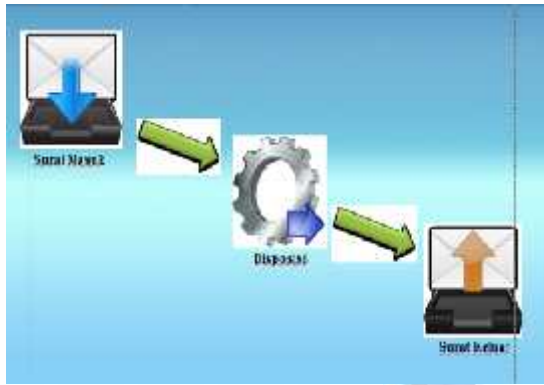
merapkan *e-office* untuk mendukung *e-government* dalam kegiatan korespondensi kedinasan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya dilakukan dengan mendeskripsikan hasil temuan dan diperkuat dengan teori yang relevan dan penelitian terdahulu yang relevan.

*E-Office* merupakan suatu layanan berupa aplikasi elektronik yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengolahan administrasi perkantoran yaitu korespondensi kedinasan berupa surat menyurat baik surat masuk, surat keluar dan penyimpanan surat, bagi setiap pegawai di suatu perusahaan atau institusi yang dilakukan secara elektronik (Dewandaru, 2013). Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nurul Badriyah S.Pd selaku pegawai administrasi umum beliau menyatakan bahwa, aplikasi ini dapat digunakan untuk mengelola data dan surat-surat baik surat masuk maupun surat keluar yang ada di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya, dengan berbasiskan teknologi internet dimana seluruh data dan surat-surat dan aplikasi ditempatkan disatu titik yaitu internet *data center* yang berada di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. Berikut merupakan tampilan-tampilan yang ada dalam sistem *e-office*, yaitu sebagai berikut:



Gambar: Alur E-office

Sumber: <http://eoffice.unesa.ac.id>



**Gambar: Proses E-office**  
**Sumber: <http://eoffice.unesa.ac.id>**

*E-Office* adalah sebuah perangkat lunak yang memfasilitasi keseluruhan proses surat di dalam sebuah instansi, mulai dari surat masuk, disposisi, *tracking* surat serta pelaporannya, termasuk juga didalamnya pencatatan surat keluar baik tujuan keluar instansi maupun antar bagian dalam sebuah instansi. Aplikasi *E-Office* ini dapat diakses oleh semua pegawai di instansi Universitas Negeri Surabaya.



**Gambar: Halaman Utama E-office**  
**Sumber: <http://eoffice.unesa.ac.id>**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sarpan, S.E., M.Si selaku kepala bagian Tata Usaha dan Ibu Nurul Badriyah S.Pd selaku pegawai administrasi umum beliau menyatakan bahwa, tujuan dalam penerapan *e-office* ini adalah untuk meningkatkan efektivitas kegiatan perkantoran khususnya

kegiatan korespondensi kedinasan dari yang sebelumnya manual menjadi elektronik.

Korespondensi kedinasan manual maksudnya, pegawai administrasi kantor Fakultas Ekonomi mencatat penomoran surat masuk dan surat keluar ke dalam buku. Jumlah surat yang banyak memungkinkan banyaknya berkas atau arsip yang menumpuk di lemari arsip. Hal ini menimbulkan masalah dalam pencarian surat, baik surat masuk maupun surat keluar, karena pegawai harus mencari satu persatu berkas atau arsip dalam lemari arsip surat. Selain itu, pencatatan secara manual mengakibatkan resiko hilang dan rusaknya berkas atau arsip surat karena tumpukan terlalu banyak dan tidak terawat. Sementara korespondensi kedinasan elektronik di sini maksudnya, pencatatan surat masuk dan surat keluar yang sudah melalui proses komputerisasi sistem *e-office*, sehingga pencatatan nomor surat dapat tersusun rapi, pengelolaan surat masuk dan surat keluar menjadi terorganisir dengan baik, dan dapat diselesaikan dengan cepat. Tersedianya pengelolaan data secara *online* menyebabkan kelemahan-kelemahan pengelolaan data secara manual dapat ditekan.

Penerapan *e-office* tidak terlepas dari operator yang menjalankan sistem tersebut. Hak akses untuk mengoperasikan dan melakukan pengolahan surat-surat kepada sistem diberikan kepada operator yang telah mendapat izin dari penyelenggara untuk mengelola *data base* Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. Hak akses ini diberikan kepada operator yang memenuhi persyaratan dan ahli dalam bidang teknologi informasi.

Menurut Indrajit (2002:66), "dimungkinkan pihak-pihak yang berkepentingan mengakses data dan informasi terkait dengan proyek yang sedang berlangsung secara tidak langsung merupakan sarana sosialisasi yang cukup efektif, karena disana terlihat keseriusan pemerintah untuk selalu memberikan yang terbaik untuk rakyat melalui implementasi beragam proyek *electronic government*".



Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sarpan, S.E., M.Si beliau menyatakan bahwa anggaran khusus untuk penerapan sistem *e-office* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya berasal dari dana Universitas Negeri Surabaya. Anggaran tersebut digunakan untuk membiayai server, PC, perawatan teknologi dan media lainnya. Perwujudan dari upaya yang dilakukan untuk mendukung segala sistem dari aplikasi sistem *e-office* memang membutuhkan biaya yang cukup besar, mengingat segala bentuk pengelolaan surat dalam *data base* sudah berbasis elektronik. Jumlah anggaran yang cukup besar ini ternyata sesuai dengan yang diharapkan dari tujuan sistem ini diterapkan, mulai dari berkurangnya alat tulis kantor yang digunakan terutama penggunaan kertas.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, sistem *e-office* juga terdapat sistem keamanan, aspek keamanan merupakan salah satu aspek yang sering ditanyakan dalam implementasi sebuah sistem informasi, apalagi sistem dikembangkan di dalam *e-office* yang memiliki data yang sangat sensitif. Fitur keamanan yang diterapkan pada *e-office* dibagi menjadi tiga kelompok berdasarkan fungsinya yang meliputi: *network security* merupakan fokus pada media pembawa informasi/ data seperti jaringan komputer, komputer security merupakan fokus keamanan pada komputer (*server, workstation, terminal*) termasuk didalamnya yang berhubungan dengan pengoperasian sistem, yang terakhir yaitu *application security* yang berfokus kepada program aplikasi (*software dan database*).

### **Efektivitas Kerja Pegawai dalam Menerapkan E-office**

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti melalui observasi, dokumentasi, wawancara dan pemberian angket dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-office* ini sangat efektif diterapkan. Menurut responden (Pegawai Administrasi Fakultas dan Tata Usaha) mereka menyatakan bahwa dengan adanya *e-office* pola baru ini mampu memudahkan dan mempercepat penyelesaian tugas-tugas korespondensi kedinasan.

Untuk mengukur tingkat efektivitas penerapan *e-office* tidak jauh berbeda dengan mengukur tingkat efektivitas kerja pada umumnya. Dimana penerapan *e-office* dikatakan efektif apabila dalam setiap kegiatannya dapat dilakukan dengan baik, tanpa adanya hambatan.

Selain itu, *e-office* ini dikatakan efektif bagi seluruh pegawai Administrasi Fakultas dan Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya karena sudah memenuhi indikator atau kriteria efektivitas kerjanya. Indikator atau kriteria kerja tersebut adalah indikator menyesuaikan diri, indikator prestasi kerja, dan indikator kepuasan kerja sesuai dengan yang dikemukakan oleh Richard dan Stress (dalam Zuliyanti, 2005:29).

Pertama, indikator menyesuaikan diri ini yang dimaksud adalah pegawai dapat secara langsung menyesuaikan diri dalam penggunaan korespondensi kedinasan elektronik (*e-office*). Hal ini terbukti dari jawaban 15 responden yang telah diberikan angket penelitian, dari hasil jawaban responden angket mengenai pernyataan : (1) Pernyataan angket nomor 1, bahwa pegawai tidak merasa kesulitan dengan adanya sistem *e-office* ini mendapat respons sangat setuju sebanyak 7 orang atau 46,7% dan respons cukup setuju sebanyak 8 orang atau 53,3% menyatakan bahwa pegawai tidak merasa kesulitan dengan adanya sistem *e-office* dalam kegiatan korespondensi kedinasan yang ditunjukkan dengan total persentase sebesar 100%, (2) Pernyataan angket nomor 4, bahwa pegawai administrasi fakultas dan tata usaha yang telah mengikuti pelatihan sistem *e-office* dapat langsung mengaplikasikannya dalam menyelesaikan kegiatan korespondensi kedinasan mendapat respons sangat setuju sebanyak 6 orang atau 40% dan respons cukup setuju sebanyak 9 orang atau 60% menyatakan bahwa pegawai administrasi fakultas dan tata usaha yang telah mengikuti pelatihan sistem *e-office* dapat langsung mengaplikasikannya atau menerapkannya dalam menyelesaikan kegiatan korespondensi kedinasan yang ditunjukkan dengan total persentase sebesar

100%, (3) Pernyataan angket nomor 5, bahwa pegawai mampu memahami dan mentaati aturan yang berkenaan dengan sistem *e-office* mendapat respons sangat setuju sebanyak 3 orang atau 20%, respons cukup setuju sebanyak 11 orang atau 73,3% dan respons kurang setuju sebanyak 1 orang atau 6,7% menyatakan bahwa pegawai mampu memahami dan mentaati aturan yang berkenaan dengan sistem *e-office* yang ditunjukkan dengan total persentase sebesar 93,3%.

Berdasarkan hasil jawaban 15 responden angket yang telah dijabarkan diatas, dapat diketahui bahwa pegawai bagian administrasi fakultas dan tata usaha dapat menyesuaikan diri pada penerapan *e-office* dalam kegiatan korespondensi kedinasan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya dengan persentase antara 93,3% sampai 100%. Hal ini sesuai dengan teori menurut Richard dan Streers (dalam Zuliyanti, 2005:29) "kunci keberhasilan organisasi adalah kerjasama dalam pencapaian tujuan. Setiap orang yang masuk dalam organisasi dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dengan orang yang bekerja di dalamnya maupun dengan pekerjaan dalam organisasi tersebut. Jika kemampuan menyesuaikan diri tersebut dapat berjalan maka tujuan organisasi dapat tercapai."

Kedua, indikator prestasi kerja ini merupakan hasil atau hubungan yang terkait dengan indikator menyesuaikan diri. Dikarenakan pegawai dapat menyesuaikan diri dengan sistem *e-office* tersebut, secara otomatis prestasi kerja yang dihasilkan juga meningkat. Hal ini terbukti dari jawaban 15 responden yang telah diberikan angket penelitian, dari hasil jawaban responden angket mengenai pernyataan: (1) Pernyataan angket nomor 2, bahwa dengan menggunakan sistem *e-office* semua pekerjaan terselesaikan dengan tepat waktu dan cepat mendapat respons sangat setuju sebanyak 9 orang atau 60%, respons cukup setuju sebanyak 5 orang atau 33,3% dan respons kurang setuju sebanyak 1 orang atau 6,7% menyatakan

bahwa dengan penggunaan *e-office* semua pekerjaan terselesaikan dengan tepat waktu dan cepat yang ditunjukkan dengan total persentase sebesar 93,9%, (2) Pernyataan angket nomor 6, bahwa hasil pekerjaan pegawai terselesaikan dengan cepat dan hasilnya lebih akurat mendapat respons sangat setuju sebanyak 5 orang atau 33,3%, respons cukup setuju sebanyak 8 orang atau 53,3% dan respons kurang setuju sebanyak 2 orang atau 13,3% menyatakan bahwa hasil pekerjaan pegawai terselesaikan dengan cepat dan hasil yang lebih akurat yang ditunjukkan dengan total persentase sebesar 86,6%, (3) Pernyataan angket nomor 7, bahwa dalam proses pembuatan surat menyurat pegawai dapat menyelesaikan dengan waktu yang relatif sedikit mendapat respons sangat setuju sebanyak 7 orang atau 46,7%, respons cukup setuju sebanyak 5 orang atau 33,3% dan respons kurang setuju sebanyak 3 orang atau 20% menyatakan bahwa dalam proses pembuatan surat menyurat pegawai dapat menyelesaikan dengan waktu yang relative sedikit yang ditunjukkan dengan total persentase sebesar 79,9%, (4) Pernyataan angket nomor 8, bahwa proses pencarian surat kembali pegawai tidak membutuhkan waktu yang relatif lama mendapat respons sangat setuju sebanyak 6 orang atau 40%, respons cukup setuju sebanyak 8 orang atau 53,3% dan respons kurang setuju sebanyak 1 orang atau 6,7% menyatakan bahwa dalam proses pencarian surat kembali pegawai tidak membutuhkan waktu yang relatif lama ditunjukkan dengan total persentase sebesar 93,3%.

Berdasarkan hasil jawaban 15 responden angket yang telah dijabarkan diatas, dapat diketahui bahwa prestasi kerja pegawai bagian administrasi fakultas dan tata usaha setelah menggunakan sistem *e-office* ini meningkat lebih baik dari yang sebelumnya pada penerapan *e-office* dalam kegiatan korespondensi kedinasan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya dengan persentase antara 79,9% sampai 93,9%.



Hal ini sesuai dengan teori menurut Hasibuan (dalam Zuliyan, 2005:29), "prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu."

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa prestasi kerja adalah hasil yang dicapai pekerja dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan mutu dan sasaran serta batas waktu yang telah ditentukan.

Ketiga, indikator kepuasan kerja ini berarti pegawai merasa puas akan hasil kerja yang telah mereka selesaikan. Dikarenakan indikator menyesuaikan diri dan indikator prestasi kerja telah dicapai oleh pegawai Administrasi Fakultas dan Tata Usaha tersebut maka hal terakhir yang dirasakan adalah kepuasan, pegawai Administrasi Fakultas dan Tata Usaha merasa puas akan hasil yang telah dicapainya serta kepuasan akan penerapan korespondensi kedinasan elektronik (*e-office*). Hal ini terbukti dari jawaban 15 responden yang telah diberikan angket penelitian, dari hasil jawaban responden angket mengenai pernyataan: (1) Pernyataan angket nomor 9, bahwa layanan korespondensi kedinasan yang diberikan semakin membaik dengan adanya sistem *e-office* karena semua sudah terotomatisasi mendapat respons sangat setuju sebanyak 4 orang atau 26,7%, respons cukup setuju sebanyak 11 orang atau 73,3% menyatakan bahwa layanan korespondensi kedinasan yang diberikan semakin membaik dengan adanya sistem *e-office* karena semua sudah terotomatisasi yang ditunjukkan dengan total persentase sebesar 100%. (2) Pernyataan angket nomor 10, bahwa pegawai merasa tidak terbebani lagi dengan pekerjaannya karena semua terselesaikan dengan adanya sistem *e-office* mendapat respons sangat setuju sebanyak 5 orang atau 53,3%, respons cukup setuju sebanyak 7 orang atau 46,7% dan respons kurang setuju sebanyak 3 orang atau 20% menyatakan bahwa pegawai merasa tidak terbebani lagi dengan pekerjaannya karena

semua terselesaikan dengan adanya sistem *e-office* yang ditunjukkan dengan total persentase sebesar 79,9%. (3) Pernyataan angket nomor 11, bahwa pegawai menjadi lebih nyaman dalam bekerja karena sudah tidak merasa kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan mendapat respons sangat setuju sebanyak 4 orang atau 26,7%, respons cukup setuju sebanyak 8 orang atau 53,3% dan respons kurang setuju sebanyak 3 orang atau 20% menyatakan bahwa pegawai menjadi lebih nyaman dalam bekerja karena sudah tidak merasa kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditunjukkan dengan total persentase sebesar 79,9%.

Berdasarkan hasil jawaban 15 responden angket yang telah dijabarkan diatas, dapat diketahui bahwa kepuasan kerja pegawai bagian administrasi fakultas dan tata usaha setelah menggunakan sistem *e-office* ini meningkat lebih baik dari yang sebelumnya pada penerapan *e-office* dalam kegiatan korespondensi kedinasan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya dengan persentase antara 79,9% sampai 100%.

"Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya" Hasibuan (dalam Zuliyan, 2005:30). Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaan mereka. Dengan kondisi kerja yang positif, berarti para karyawan bekerja sesuai dengan prosedur, mereka tidak menyepikan pekerjaannya, memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi sehingga akhirnya akan mencapai efektivitas yang tinggi pula.

Dari semua penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-office* yang ada di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya berjalan efektif. Apabila indikator menyesuaikan diri, indikator prestasi kerja dan indikator kepuasan kerja telah terpenuhi berarti penerapan *e-office* ini berjalan dengan efektif. Efektivitas merupakan keadaan dan kemampuan berhasinya suatu kerja yang telah dilakukan oleh manusia. Hal ini sesuai dengan teori "efektivitas merupakan suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenal

terjadinya sesuatu akibat yang dikehendaki”  
The Liang Gie (dalam Saiman, 2002:50).

Dibawah ini adalah analisis responden sesuai dengan hasil angket yang telah disebar oleh peneliti yaitu sebanyak 15 responden. Selanjutnya peneliti mengklarifikasikan responden ke dalam beberapa kelompok, diantaranya sebagai berikut:

**Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Usia	Jumlah	Persentase
25 Tahun - 35 Tahun	3	20%
36 Tahun - 45 Tahun	6	40%
46 Tahun - 55 Tahun	6	40%
Jumlah	15	100%

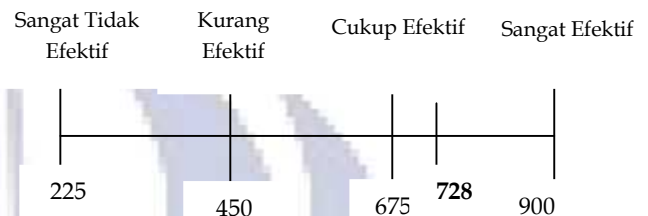
**Sumber: Data Angket Penelitian (2015)**

Berdasarkan pada tabel di atas, terlihat jelas bahwa sebagian besar responden pada penelitian ini didominasi oleh pegawai yang berusia 25 tahun - 35 tahun yaitu sebanyak 20%, pegawai yang berusia 36 tahun - 45 tahun yaitu sebanyak 40%, dan pegawai yang berusia 46 tahun - 55 tahun sebanyak 40%. Meskipun terdapat banyak usia matang dan usia tua pegawai yang ada di kantor administrasi fakultas dan tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya, pegawai yang tergolong usia muda juga dapat dengan mudah menggunakan dan menerapkan *e-office* dalam kegiatan korespondensi kedinasannya.

Bila diperhatikan berdasarkan berbagai karakteristik di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas penerapan *e-office* di setiap organisasi maupun perusahaan tergantung pada berbagai faktor. Faktor-faktor yang diidentifikasi mempunyai kaitan dengan efektivitas penerapan *e-office* di dalam ini yaitu faktor-faktor keadaan fasilitas, kondisi keuangan, kemampuan pegawai administrasi fakultas dan pegawai tata usaha dan kemampuan manajerial kepada bagian tata usaha.

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden yang telah diolah oleh peneliti, jumlah skor hasil pengumpulan data secara keseluruhan adalah 728. Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut:

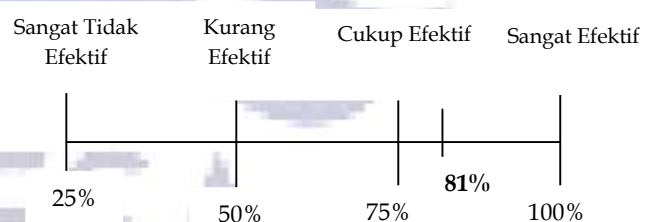
**Gambar: Interval Skor Ideal Jawaban Responden**



**Sumber: Sugiyono (2012:99)**

Berdasarkan data yang diperoleh dari 15 responden maka jumlah skor 728 termasuk dalam kategori interval “cukup efektif dan sangat efektif”, tetapi lebih mendekati sangat efektif. Dan berdasarkan rata-rata jawaban responden untuk seluruh item pernyataan tentang efektivitas kerja pegawai dalam menerapkan *e-office* yaitu =  $(728 : 900) \times 100\% = 81\%$  dari yang diharapkan 100%. Jadi, jika dilihat dari tingkat persentase kelompok responden untuk pernyataan yang berkaitan dengan efektivitas kerja pegawai dalam menerapkan *e-office* yaitu sebagai berikut:

**Gambar: Interval Skor Ideal Jawaban Responden**



**Sumber: Sugiyono (2012:99)**

Keterangan :

**Kriteria Interpretasi Skor**

Kelas	Kriteria interpretasi Skor	Kategori
1	76%-100%	Sangat Efektif
2	51%-75%	Cukup Efektif
3	26%-50%	Kurang Efektif
4	0%-25%	Sangat Tidak Efektif

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2015)



Dari gambar interpretasi jawaban responden di atas terlihat bahwa interpretasi rata-rata jawaban responden yang berkaitan dengan efektivitas kerja pegawai dalam menerapkan *e-office* adalah sebesar 81% yang berarti responden menyatakan efektivitas kerja pegawai dalam menerapkan *e-office* untuk mendukung *e-government* dalam kegiatan korespondensi kedinasan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya tergolong sangat efektif.

Jadi dari hasil penyebaran angket yang berisi tentang efektivitas kerja pegawai dalam menerapkan *e-office* untuk mendukung *e-government* dalam kegiatan korespondensi kedinasan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya yang sudah ditampilkan dalam tabel-tabel dan gambar di atas terlihat bahwa rata-rata pegawai memberikan persepsi yang positif disetiap pernyataan yang disediakan di dalam angket. Hal itu berarti bahwa efektivitas kerja pegawai dalam menerapkan *e-office* untuk mendukung *e-government* dalam kegiatan korespondensi kedinasan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya sudah terlaksana dengan baik meskipun dalam penerapan *e-office* baru dilakukan oleh beberapa pegawai saja akan tetapi nantinya akan dilakukan secara keseluruhan oleh pegawai.

#### **Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan *E-office* untuk Mendukung *E-government* dalam Kegiatan Korespondensi Kedinasan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.**

*E-Office* atau *Electronic Office* merupakan layanan berupa aplikasi elektronik yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengolahan administrasi perkantoran, korespondensi surat-menyurat bagi setiap pegawai di suatu perusahaan atau institusi yang dilakukan secara elektronik (Dewandaru, 2013).

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber yaitu Bapak Sarpan S.E., M.Si selaku Kepala Bagian Tata Usaha dan Ibu Nurul Badriyah S.Pd selaku pegawai administrasi umum, Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Surabaya mulai menerapkan *e-office* sejak bulan Oktober tahun 2014 dan sudah berjalan selama satu tahun.

Kebijakan menerapkan *e-office* dalam kegiatan perkantoran khususnya kegiatan korespondensi kedinasan, tentu saja kebijakan tersebut akan menimbulkan faktor-faktor yang dapat mendukung penerapan *e-office* atau yang dapat menghambat pada saat penerapannya. Faktor penghambat yang ditemukan tersebut nantinya akan dijadikan sebuah pembelajaran untuk seluruh instansi baik pemerintah maupun swasta agar dapat memperbaiki kualitas layanan yang diberikan untuk dosen, pegawai, dan seluruh mahasiswa yang ada di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. Karena pada dasarnya *e-office* adalah sebuah karya manusia bukanlah hal yang jauh dari kesempurnaan dan selalu membutuhkan penyempurnaan, sehingga dalam penerapannya pasti akan menemukan berbagai kendala yang dapat menghambat berjalannya *e-office*. Hal tersebut memang benar adanya karena ada beberapa faktor pendukung dan penghambat yang ditemukan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.

Faktor pendukung yang ditemukan adalah: (1) tersedianya SDM yang memadai dibidang teknologi informasi. *E-Office* pada dasarnya merupakan layanan berupa aplikasi untuk memfasilitasi kegiatan administrasi perkantoran yaitu korespondensi kedinasan untuk pengolahan, pengkajian, dan penyimpanan surat menyurat baik surat masuk maupun surat keluar di sebuah institusi atau perusahaan. Salah satu cara untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan SDM yang cukup memadai dan ahli di bidang teknologi informasi.

Rohman (2008:45) menjelaskan bahwa, "*peopleware* salah satu elemen penting dalam pengembangan *electronic government* sehingga apabila kemampuan SDM tidak sesuai dengan yang dibutuhkan, maka akan menjadi hambatan dalam pengembangan *electronic government*."

SDM yang berkualitas dan memadai justru akan menjadi faktor yang dapat mendukung dalam pengembangan *electronic*

*government* khususnya dalam penerapan *electronic office*. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan kualitas SDM dalam bidang teknologi informasi yang baik dan memadai pada penerapan *e-office* dalam kegiatan korespondensi kedinasan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber yaitu Bapak Sarpan S.E., M.Si selaku Kepala Bagian Tata Usaha dan Ibu Nurul Badriyah S.Pd selaku pegawai administrasi umum *e-office* dikelola oleh operator dan admin unit, dimana merupakan pegawai yang dipilih khusus sesuai dengan keahlian dalam bidangnya yaitu teknologi informasi. Operator dan admin unit *e-office* yang dimiliki Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya mempunyai tanggung jawab yang berbeda-beda sesuai dengan bidang masing-masing pegawai, (2) adanya komitmen dan pemberian motivasi antara pimpinan dan seluruh pegawai dalam memberikan layanan prima kepada *stakeholder*. Kebijakan penerapan *e-office* dalam kegiatan korespondensi kedinasan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya dapat berjalan dengan baik selama satu tahun ini karena adanya komitmen antara pimpinan dan seluruh pegawai dalam memberikan layanan kepada *stakeholder*. Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber yaitu Bapak Sarpan S.E., M.Si selaku Kepala Bagian Tata Usaha dan Ibu Nurul Badriyah S.Pd selaku pegawai administrasi umum beliau menyatakan bahwa pimpinan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya yaitu Dekan, memberikan komitmen kepada seluruh pegawai di Fakultas Ekonomi khususnya pegawai di bagian administrasi fakultas dan tata usaha untuk memberikan layanan prima kepada *stakeholder* yaitu para pimpinan, dosen, pegawai dan seluruh mahasiswa di Fakultas Ekonomi. Layanan prima yang dimaksud adalah pembuatan surat masuk maupun surat keluar yang dibutuhkan baik oleh para pimpinan, dosen, pegawai dan seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi dengan baik dan tepat waktu.

"komitmen merupakan salah satu elemen penting dalam pengembangan *electronic government*" Rohman (2008:51).

Salah satu dari lingkup elemen komitmen yaitu adanya struktur organisasi dan tata kerja yang dapat memudahkan perkembangan baru dalam hal model layanan publik melalui *electronic government*, apabila elemen ini tidak dapat diwujudkan maka yang akan terjadi adalah dapat menghambat pengembangan *electronic government*.

Selain itu pemberian motivasi juga diberikan oleh pimpinan kepada seluruh pegawai, berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber yaitu Bapak Sarpan S.E., M.Si selaku Kepala Bagian Tata Usaha dan Ibu Nurul Badriyah S.Pd selaku pegawai administrasi umum beliau menyatakan bahwa, pimpinan yaitu Dekan sesekali memberikan motivasi kepada seluruh pegawai. Pemberian motivasi tersebut dilakukan pada saat diadakan rapat untuk seluruh staff dan pegawai Fakultas ekonomi, yang bertujuan agar seluruh pegawai lebih terpacu dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan tepat waktu serta memberikan layanan yang terbaik bagi seluruh *stakeholder* yaitu para pimpinan, dosen, pegawai dan seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.

Faktor penghambat yang ditemukan dalam penerapan *e-office* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. Pertama, koneksi atau jaringan yang kurang stabil sehingga dapat menghambat dalam pengolahan surat. *E-office* pada dasarnya merupakan aplikasi yang menggunakan koneksi internet dalam pengoperasiannya. Tersedianya koneksi atau jaringan tersebut menyebabkan masuknya surat ke dalam *data base e-office* menjadi lancar. Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber yaitu Bapak Sarpan S.E., M.Si selaku Kepala Bagian Tata Usaha dan Ibu Nurul Badriyah S.Pd selaku pegawai administrasi umum beliau menyatakan bahwa, permasalahan disini adalah sewaktu-waktu koneksi bisa terputus



tanpa sebab yang jelas, dan apabila koneksi terputus maka proses pemasukan surat ke dalam *data base e-office* akan terhenti, dan menunggu sampai koneksi hidup kembali. Untuk menanggulangi koneksi yang sering terputus sewaktu-waktu Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya menyediakan *wifi* dan setiap komputer di lengkapi oleh modem agar proses memasukkan surat masuk dan surat keluar dalam *data base* tidak terputus, sehingga pekerjaan tidak akan menumpuk.

Kedua, berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber yaitu Ibu Nurul Badriyah S.Pd selaku pegawai administrasi umum beliau menyatakan bahwa, kurangnya ketelitian dan kecermatan pegawai saat memasukkan data-data surat seperti, nomor surat, tanggal surat, isi surat maupun tujuan surat ke dalam *data base e-office* juga merupakan salah satu hal yang menghambat penerapan *e-office*. Untuk itu setiap pegawai dituntut untuk lebih fokus, teliti, dan cermat saat memasukkan data-data surat ke dalam *data base* sehingga tidak terjadi kekeliruan dan pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Ketiga, belum adanya kesadaran penerima *e-office* terhadap penggunaan internet yang masih rendah. Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber yaitu Bapak Sarpan S.E., M.Si selaku Kepala Bagian Tata Usaha dan Ibu Nurul Badriyah S.Pd selaku pegawai administrasi umum beliau menyatakan bahwa, para pimpinan di Fakultas Ekonomi telah menerapkan *e-office* dalam kegiatan korespondensi kedinasan dengan baik, namun untuk para dosen belum menerapkannya dikarenakan belum adanya sosialisasi mengenai pentingnya penerapan *e-office* sehingga masih digunakannya surat manual sebagai kegiatan korespondensi kedinasannya, akan tetapi Fakultas Ekonomi akan mengupayakan penerapan *e-office* dalam kegiatan korespondensi kedinasan oleh seluruh dosen dan juga pegawai di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya dengan

mengadakan sosialisasi tentang penerapan *e-office* sehingga tidak lagi menggunakan surat manual.

## KESIMPULAN

### Simpulan

Setelah dilakukan penelitian tentang efektivitas kerja pegawai dalam menerapkan *e-office* untuk mendukung *e-government* dalam kegiatan korespondensi kedinasan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya maka dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Penerapan *e-office* dalam kegiatan korespondensi kedinasan mampu mendukung terciptanya tertib administrasi perkantoran khususnya dalam kegiatan korespondensi kedinasan. *E-Office* merupakan suatu layanan berupa aplikasi elektronik yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengolahan administrasi perkantoran yaitu korespondensi kedinasan berupa surat menyurat baik surat masuk, surat keluar dan penyimpanan surat, bagi setiap pegawai di suatu perusahaan atau institusi yang dilakukan secara elektronik Tujuan dalam penerapan *e-office* ini adalah untuk meningkatkan efektivitas kegiatan perkantoran khususnya kegiatan korespondensi kedinasan dari yang sebelumnya manual menjadi elektronik. *E-office* juga tidak terlepas dari unsur-unsur yang ada didalamnya seperti, fitur *e-office*, peralatan dan perlengkapan, perawatan dan pemeliharaan, operator *e-office*, media sosialisasi, alur perancangan *e-office*, keamanan dan anggaran, (2) Efektivitas kerja pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya dalam menerapkan *e-office* sudah berjalan sangat efektif dapat dilihat dari indikator efektivitas kerja yang terdiri dari indikator menyesuaikan diri, indikator prestasi kerja dan indikator kepuasan kerja yang telah terpenuhi dengan persentase sebesar 81%. Selain itu, dari hasil penyebaran angket yang berisi tentang pernyataan efektivitas kerja pegawai dalam menerapkan *e-office* untuk mendukung *e-government* dalam kegiatan korespondensi kedinasan terlihat bahwa rata-rata pegawai memberikan

persepsi yang positif disertai pernyataan yang disediakan di dalam angket. Hal tersebut berarti efektivitas kerja pegawai dalam menerapkan *e-office* untuk mendukung *e-government* dalam kegiatan korespondensi kedinasan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya sudah terlaksana dengan sangat efektif, (3) Penerapan *e-office* dalam kegiatan korespondensi kedinasan tidak terlepas dari faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung dalam penerapan *e-office* adalah tersedianya SDM yang memadai di bidang teknologi informasi dan adanya komitmen serta pemberian motivasi antara pimpinan dan seluruh pegawai dalam memberikan layanan prima kepada *stakeholder* yakni para pimpinan, para dosen, pegawai dan seluruh mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. Adapun faktor penghambat yang dapat mengganggu keberhasilan penerapan *e-office*. Pertama, yaitu koneksi atau jaringan yang kurang stabil sehingga dapat menghambat dalam pengolahan surat masuk, surat keluar dan penyimpanan surat. Kedua, kurangnya ketelitian dan kecermatan pegawai saat memasukkan data-data surat seperti, nomor surat, tanggal surat, isi surat maupun tujuan surat ke dalam *data base e-office* juga merupakan salah satu hal yang menghambat penerapan *e-office*. Ketiga, belum adanya kesadaran penerima *e-office* terhadap penggunaan internet yang masih rendah sehingga dibutuhkan sosialisasi mengenai penerapan *e-office* kepada seluruh pegawai dan dosen yang ada di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya sehingga penerapan *e-office* tersebut dapat berjalan secara optimal, bukan hanya digunakan oleh para pimpinan saja namun dapat digunakan juga oleh seluruh dosen dan pegawai di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.

## Saran

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian yang telah dijabarkan pada bab-bab sebelumnya dan kesimpulan akhir di atas, maka berikut beberapa saran dalam penerapan *e-office* dalam kegiatan korespondensi kedinasan: (1) Penerapan *e-office* dalam kegiatan korespondensi kedinasan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya masih ditemukan beberapa kekurangan. Pertama, kurang stabilnya jaringan internet yang ada di Fakultas Ekonomi untuk itu setiap pegawai harus disediakan modem untuk mendukung pekerjaannya, apabila sewaktu-waktu wifi fakultas mengalami gangguan sehingga tidak menghambat pekerjaan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kedua, kurangnya ketelitian pegawai saat memasukkan data-data surat ke dalam *data base e-office*, sehingga pegawai dituntut harus lebih cermat, teliti, dan melakukan pengkoreksian kembali saat melakukan pengisian data surat sehingga tidak terjadi kesalahan dalam surat. Ketiga, belum adanya kesadaran penerima *e-office* terhadap penggunaan internet yang masih rendah, sehingga perlu adanya sosialisasi mengenai pentingnya penerapan *e-office* kepada seluruh dosen, pegawai dan mahasiswa yang ada di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya, (2) Penerapan *e-office* dalam kegiatan korespondensi kedinasan harus memperhitungkan beberapa faktor, seperti sarana dan prasarana yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, kemampuan keuangan institusi untuk mendukung penerapan, komitmen institusi untuk menerapkan *e-office* dalam kegiatan korespondensi kedinasan, meningkatkan sumber daya manusia yang dimiliki institusi tersebut dengan melakukan pelatihan, sosialisasi tentang penggunaan *e-office* kepada seluruh dosen dan pegawai, serta pemeliharaan dan perawatan sistem agar sistem tetap bekerja secara optimal.



## DAFTAR PUSTAKA

- Akadun. 2009. *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Dewandaru, Dimas. 2013. "Pemanfaatan Aplikasi E-Office untuk Mendukung Penerapan E-Government dalam Kegiatan Perkantoran Puslitbang Jalan dan Jembatan" Vol. X (1)
- Fruehling, Rosemary T. 1987. *"Electronic Office Procedures"* New York: Gregg Division, McGraw-Hill
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu S. P. 2007. *Organisasi dan Motivasi dasar peningkatan produktivitas*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Yogyakarta: Andi
- Indrajit, Richardus Eko. 2005. *Electronic Government In Action Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: Andi
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang *Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*.
- Isnindaputra, Rizky. 2014. "Implementasi Aplikasi E-Office untuk Mendukung Penerapan E-Government di Kantor Pemerintah Daerah." Volume I.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia 1989. Jakarta: Pusat Bahasa
- Lerout & Hauspie Speech Products N.V. 1993. "Thesaurus On Microsoft Office 2007" Belgia: Portion of International CorrectSpell
- Ministry of Personnel, Public Grievances and Pensions. 2011. *"The E-Office Framework: A Way For the Government"* New Delhi: Ministry of Personnel, Public Grievances and Pensions
- Moleong, J Lexi 2011. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Ning Tias, Denok. 2013. *"Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya"*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya
- Purwandani, Sri. 2011. *"Analisis Penerapan Electronic Government di Kabupaten Pati"*. Semarang : Universitas Diponegoro
- Puspita, Denok. 2013. *"Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya."* Surabaya : Universitas Negeri Surabaya
- Rohman, Ahmad Ainur. 2008. *"Reformasi Pelayanan Publik"*. Malang: Program Sekolah Demokrasi bekerja sama dengan Averros Press
- Saiman. 2002. *Manajemen Sekretaris*. Jakarta. Penerbit: Ghalia Indonesia
- Siagian P. Sondang, 2001. *Administrasi pembangunan (konsep, dimensi dan strategi)*. Jakarta. Bumi Aksara
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Waluyo, D.E. 2000. *"Teknologi Perkantoran Modern: Wacana Tentang Kantor Maya. Pengembangan Alat dan Lab Jurusan Administrasi Niaga"*. Semarang: Politeknik Negeri Semarang
- Zuliyanti, Sri 2005. *Pengaruh Pengembangan dan Pengawasan terhadap Efektivitas Kerja Bagian Produksi*. Jakarta: Prenada Pustaka



**UNESA**

Universitas Negeri Surabaya